

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan unsur yang sangat berpengaruh dalam roda perekonomian, artinya jika sektor transportasi ini tidak digarap dengan baik maka dapat dipastikan pengembangan serta pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya tidak dapat dinikmati secara optimal untuk seluruh rakyat.

Pada era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang pemerintah hendaknya memberikan dan menciptakan pelayanan yang optimal dan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat, guna meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan di bidang jasa. Peran pelayanan yang semakin menonjol dan berpengaruh maka tidaklah heran apabila masalah pelayanan mendapat perhatian besar, baik oleh masyarakat umum maupun dalam kaitan dengan kegiatan perusahaan. Oleh karena itu, di Indonesia pelayanan umum masih perlu pembenahan yang sungguh-sungguh dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung terhadap pelayanan umum seperti halnya transportasi umum. Hampir semua kota besar yang ada di Indonesia memiliki transportasi umum termasuk kota Pekanbaru yang telah beroperasi dari tahun 2009 yang ditetapkan berdasarkan surat keputusan menteri Perhubungan NO KP. 111 Tahun 2009.

Pemilihan Trans Metro Pekanbaru adalah untuk memecahkan masalah kemacetan di kota Pekanbaru. Trans Metro sendiri idenya adalah memberi alternatif transportasi massal bagi warga Pekanbaru. Trans Metro Pekanbaru sebagai angkutan umum yang mampu memberikan pelayanan publik yang cepat, aman, nyaman, manusiawi, efisien, berbudaya, dan bertaraf internasional. Trans Metro Pekanbaru merupakan reformasi angkutan umum, yang dapat diandalkan, dan berkualitas tinggi. Dari sisi konsep Trans Metro memang baik tetapi implementasinya dilapangan membuat sebagian masyarakat tidak puas terhadap pelayanan, terutama fasilitas halte dan waktu tunggu calon penumpang terhadap bus.

Mengacu pada undang-undang lalulintas dan angkutan jalan nomor 14 tahun 1992, kondisi angkutan umum masal di wilayah perkotaan di Indonesia pada saat ini belum tertata dengan baik. Kinerja angkutan umum belum memadai, kualitas pelayanan belum menjadi prioritas. Prioritas utama saat ini adalah angkutan umum yang murah sehingga terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat umum. Kemurahan seringkali mengorbankan keselamatan (*safety*), keandalan (*reliability*), dan kenyamanan (*comfort*) yang merupakan tiga hal terpenting dalam transportasi.

Menurut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru penduduk Kota Pekanbaru saat ini berjumlah lebih kurang 1.140.000 jiwa dan bertambah 7% setiap tahunnya, hal ini disebabkan banyaknya pendatang yang masuk ke kota ini. Saat ini jumlah kendaraan Pribadi di Kota Pekanbaru tidak sebanding dengan jumlah ruas jalan yang ada sehingga menyebabkan kemacetan, pemborosan penggunaan bahan bakar, kebisingan serta tingginya tingkat polusi dan pemandangan yang tidak indah karena lalu lintas yang semrawut.

Berdasarkan hasil survey dan wawancara yang dilakukan dari 20 responden calon penumpang bus Trans Metro Pekanbaru menyatakan keluhan terhadap pelayanan fasilitas bus Trans Metro Pekanbaru. Hal ini disebabkan terdapat beberapa halte calon penumpang yang tidak layak digunakan dan kurangnya keamanan pada halte sehingga dapat membahayakan keselamatan calon penumpang. Adanya rasa ragu calon penumpang untuk menggunakan jasa Trans Metro Pekanbaru untuk menuju tujuan yang diinginkan. Belum adanya jalur khusus bus Trans Pekanbaru sehingga menyebabkan kemacetan dan berdampak negatif terhadap kedatangan bus dan waktu tunggu calon penumpang yang telah ditetapkan Pemerintah, yaitu 10 menit

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 1.1 Halte Bus Trans Pekanbaru

Berdasarkan Gambar 1.1 kondisi halte bus Trans Metro Pekanbaru tidak layak digunakan karena tidak memenuhi standar keamanan terhadap calon penumpang. Calon penumpang banyak mengeluhkan saat hendak menaiki Bus Trans Metro, karena harus melangkah jauh untuk dapat mencapai ke dalam bus, karena jarak pemberhentian bus tidak tepat pada posisi tangga tempat penaikan calon penumpang. Hal ini dapat membahayakan keselamatan calon penumpang saat menaiki bus Trans Metro Pekanbaru.



Gambar 1.2 Keadaan jalan Bus Trans Pekanbaru

Berdasarkan Gambar 1.2 dapat dilihat Bus Trans Metro Pekanbaru beroperasi di jalan umum, hal ini yang menyebabkan keterlambatan dan waktu

tunggu calon penumpang menjadi lama di karenakan belum adanya jalur khusus bus Trans Metro Pekanbaru sehingga mengalami kemacetan saat beroperasi.

Berdasarkan hasil pengukuran yang dilakukan terhadap 5 bus pada jam kerja di jalan HR Soebrantas diperoleh waktu antar kedatangan bus Trans Metro Pekanbaru sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jadwal keberangkatan Bus Trans Metro Pekanbaru

No	Nomor Bus	Jadwal Berangkat	Berangkat	Keterlambatann (Menit)
1	23	06.00	06.20	20'
2	11	06.10	06.30	20'
3	17	06.20	06.42	22'
4	21	06.30	06.55	25'
5	02	06.40	07.05	25'

Berdasarkan hasil pengukuran pada table diatas, di peroleh waktu rata-rata antar kedatangan bus Trans Metro Pekanbaru sebesar 92 menit, hal ini tidak sesuai dengan ketentuan pemerintah yaitu dengan waktu tunggu 10 menit.

Tabel 1.3Rekapitulasi Jumlah Penumpang, Jumlah Bus dan Pendapatan Bus Metro Trans Pekanbaru

Bulan	Jenis tiket	Harga Tiket	Tiket terjual	Jumlah Setoran	Total Setoran
Mei	Umum	4000	58859	Rp 235.436.000	Rp 271.277.000
	Pelajar	3000	11947	Rp 35.841.000	
Juni	Umum	4000	74809	Rp 299.236.000	Rp 327.529.000
	Pelajar	3000	9431	Rp 28.293.000	
Juli	Umum	4000	64289	Rp 257.156.000	Rp 295.844.000
	Pelajar	3000	12896	Rp 38.688.000	
Agustus	Umum	4000	80428	Rp 321.712.000	Rp 374.482.000
	Pelajar	3000	17590	Rp 52.770.000	
September	Umum	4000	73223	Rp 292.892.000	Rp 337.895.000
	Pelajar	3000	15001	Rp 45.003.000	
Oktober	Umum	4000	82273	Rp 329.092.000	Rp 379.015.000
	Pelajar	3000	16641	Rp 49.923.000	
Nofember	Umum	4000	138434	Rp 553.736.000	Rp 623.348.000
	Pelajar	3000	23204	Rp 69.612.000	
Desember	Umum	4000	14576	Rp 583.104.000	Rp 656.748.000
	Pelajar	3000	24548	Rp 73.644.000	
Jumlah					Rp 3.266.138.000

1. Bus bantuan kemenhub 2008 : 8 unit
2. Bus bantuan kemenhub 2015 : 50 unit
3. Bus bantuan kemenhub 2016 : 25 unit

Dari data jumlah bus di atas dinyatakan bahwa dari 83 armada bus yang ada yang beroperasi hanya 30 armada bus, hal ini disebabkan karena tidak sesuainya jumlah bus dan jumlah penumpang. Sehingga pengoprasian beberapa bus harus dihentikan. Akibat dari hal tersebut terdapat beberapa armada bus yang terbengkalai dan tidak terawat kondisinya. (hasil wawancara kasubag TU UPT PAP dinas perhubungan kota Pekanbaru). Terlihat juga pada Tabel 1.2 bahwa jumlah penumpangbus Trans Metro Pekanbaru pada setiap bulanya tidak mengalami peningkatan yang signifikan.

Berdasarkan permasalahan yang telah dibahas, maka dianggap perlu untuk dilakukan perbaikan dan evaluasi dari sisi pelayanan fasilitas halte dan waktu tunggu kedatangan bus untuk meningkatkan jumlah penumpang bus Trans Metro Pekanbaru dan pelayanannya dengan menggunakan metode *servqual* dan *QFD*.

1.2 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana menganalisis persepsi penumpang terhadap jasa layanan fasilitas bus Trans Metro Pekanbaru khususnya pada halte penumpang?
2. Bagaimana melakukan perbaikan kualitas pelayanan fasilitas bus Trans Metro Pekanbaru khususnya pada halte penumpang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis tingkat pelayanan fasilitas bus Trans Metro Pekanbaru berdasarkan persepsi penumpang menggunakan skor *Servqual*.
2. Memberikan usulan perbaikan kualitas layanan fasilitas bus Trans Metro Pekanbaru khususnya pada halte penumpang menggunakan metode *QFD*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Dapat melihat persepsi konsumen yakni penumpang bus Trans Metro Pekanbaru dalam menilai kualitas mutu pelayanan fasilitas halte dan jasa yang diberikan
2. Dapat dipergunakan sebagai rekomendasi pengambilan keputusan Pemerintah Kota Pekanbaru dalam peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat pengguna Trans Metro Pekanbaru.

1.5 Batasan Masalah

Untuk menghindari penelitian yang terlalu luas dan untuk memberikan arah yang lebih baik serta memudahkan dalam penyelesaian masalah sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka perlu adanya pembatasan masalah. Batasan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pembatasan Ruang Lingkup Materi Penelitian
 - a. Variabel atribut pelayanan Trans Metro Pekanbaru berdasarkan responden yaitu penumpang bus Trans Metro Pekanbaru.
 - b. Masyarakat yang disurvei adalah responden terwakili sebagai kelompok penumpang bus yang mempunyai kemampuan untuk memilih apakah menggunakan angkutan umum Trans Metro Pekanbaru atau moda transportasi lainnya dan responden sebagai kelompok penumpang bus yang tidak mempunyai pilihan lain selain angkutan umum trans metro tersebut.
 - c. Penumpang bus adalah penumpang yang menggunakan Trans Metro dalam melakukan aktifitas kesehariannya.
 - d. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data hasil survei kuesioner yang dibagikan kepada responden.
 - e. Sampel yang didapat diasumsikan bisa mewakili kepuasan responden terpilih.
 - f. Adapun lokasi Penelitian ini ialah TRAYEK 3 : Kampus UIN - Pasar wisata Kampus UIN - Jl. HR. Subrantas - UNRI - Jl. HR. Subrantas - Jl.

SM Amin (U-Turn SPBU) - Jl. SM. Amin - Jl. HR. Subrantas - Jl. Sukarno Hatta - Jl. T. Tambusai - Jl. Jend. Sudirman - Jl. Cut Nyak Dien I - Jl. Jend. A. Yani - Pasar wisata.

1.6 Posisi Penelitian

Nama	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode	Tahun
Angga Dwi Sugirahardja	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode <i>Servqual</i> “Studi Kasus Pada Pusat Oleh Oleh Harum Manis”	Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan mengetahui atribut-atribut pelayanan yang diprioritaskan untuk diperbaiki dan dipertahankan.	<i>Servqual</i>	2014
Niken Parwati	Usulanpeningkatankualitaspelayanan PT. X denganmodel <i>servqual</i> dan <i>kano</i>	Mengidentifikasi kriteria kualitas pelayanan yang diinginkan oleh karyawan dan pelanggan berdasarkan <i>Kano</i> dan <i>Servqual</i> .	<i>Servqual</i>	2011
M Taruna Praja Muda	Analisis pelayanan jasa Transportasi TransMetro Pekanbaru menggunakan metode <i>serqual</i> dan QFD	Menganalisis tingkat pelayanan busway Trans Pekanbaru berdasarkan persepsi penumpang menggunakan skor <i>SERVQUAL</i> dan QFD	<i>Servqual</i> dan QFD	2016

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dikemukakan tentang informasi secara keseluruhan dari penelitian ini, yang meliputi latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, lokasi penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini mengemukakan tentang teori – teori yang dijadikan dasar pembahasan dan penganalisaan masalah, serta beberapa definisi dari studi pustaka yang berhubungan dengan penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dikemukakan pendekatan dari teori kemudian diuraikan menjadi suatu usulan pemecahan masalah yang berbentuk langkah – langkah pemecahannya.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Dalam bab ini menguraikan prosedur kerja di lapangan dalam rangka pengumpulan data sekunder, penentuan sampel, serta pengolahan data dengan menggunakan model – model yang telah dipilih

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dikemukakan mengenai kajian atas hasil dari pengolahan data pada informasi yang diperoleh serta hasil analisis dari pengolahan data yang dimaksud.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini mengemukakan kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian berdasarkan analisis yang dilakukan pada bab sebelumnya dan memberikan usulan rekomendasi perbaikan pelayanan untuk penumpang Trans Metro Pekanbaru kepada operator Trans Metro Pekanbaru ataupun Pemerintah Kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.